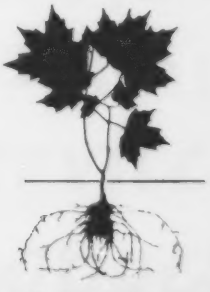
At Your Service...

In Both Official Languages

A GUIDE TO THE DELIVERY
OF MUNICIPAL SERVICES
IN ENGLISH AND FRENCH



Federation of Canadian Municipalities

92-00280/

Official Languages and the FCM

Since its foundation, the FCM has made every effort to extend a basic courtesy to its members by serving them in Canada's two official languages, English and French.

Following its 1984 Annual Conference, when it formally reaffirmed its commitment to protect and promote official language rights, the FCM established a Task Force on Official Languages to define ways in which to achieve this goal.

In 1987, the Task Force presented ten recommendations, one of which was as follows:

> *"That the FCM give priority to conducting research into successful municipal official language programs with a view to assisting municipalities interested in introducing similar programs..."*.

With assistance from the Department of the Secretary of State, the FCM then commissioned a Canada-wide study of bilingual municipal services. The study included a review of the literature and applicable legislation, detailed case studies of one or more municipalities in four provinces, and a survey of 116 municipalities across Canada.

"At Your Service...In Both Official Languages" draws on the findings of that study to provide straightforward, practical information on ways in which municipalities can equip themselves to offer some or all of their services in both English and French. The suggestions it contains may also be of assistance to municipalities wishing to serve their citizens in languages other than English or French.

The FCM hopes this "how to" guide will help municipalities meet a fundamental challenge: to serve taxpayers in the language in which they are most at ease.

For further information, please direct your enquiries to:

Federation of Canadian Municipalities
24 Clarence Street
Ottawa, Ontario
K1N 5P3

Telephone: (613) 237-5221
Telex: 053-4451
Fax: (613) 237-2965
ENVOY 100

ISBN 0-919080-48-0

Table of Contents

Official Languages and the Taxpayer 2

What Is Bilingualism? 2

Getting Started 4
1. Determining Demand and Needs 4
2. Developing an Official Languages Policy 4
3. Developing a Staffing Policy 5
4. Planning a Program 5
5. Determining Translation Needs 5
6. Minimizing Translation Costs 6
7. Setting Priorities 7

Program Delivery 8
1. Emergency Services 8
2. Special Community Services 8
3. Switchboard, Reception and Information Services ... 9
4. Correspondence 9
5. Printed Matter and Public Signage 9
6. Public Notices, Advertising and Use of Media 10
7. Council Meetings, Documents and By-laws 10

Additional Sources of Information 11

The Federation of Canadian Municipalities 11

Official Languages and the Taxpayer

One of Canada's fundamental characteristics is that it has two official languages, English and French. Most of the 26 million persons from diverse ethnic origins who make up Canada's population speak one or both of these languages.

As a result of the official status given these languages under our Constitution and other laws, Canadians enjoy a number of rights. These include the right to receive services in English and French from federal institutions and, in some cases, from provincial authorities. With rare exceptions, however, municipalities are not required by law to provide their services in more than one language.

Since, however, all three orders of government provide services to essentially the same taxpayers, the FCM encourages municipalities with a significant minority language population to make every effort to extend them the courtesy of service in their language.

This booklet is addressed to municipalities of every size. It contains guidelines designed to help larger municipalities meet their more complex administrative requirements, and also offers suggestions tailored to the needs of smaller municipalities with more limited human and financial resources at their disposal.

What Is Bilingualism?

Few people are indifferent to what is known in Canada as the "language issue". Because language is central to our personal and collective interests, it often sparks strong emotions. It also has more than its fair share of myths and misunderstandings.

Some of the confusion flows from a misuse of terms, some from misconceptions of what language reform means for the average citizen. Following are a few explanations of terms used in this guide.

BILINGUALISM

Bilingualism means different things to different people. Its internationally accepted meaning is the **use of two languages**. In Canada, however, the term is often used as convenient shorthand for the federal government's official languages program.

Similarly, when people refer to a **bilingual person**, they can mean everything from an individual capable of saying a few words in a second language to someone with complete mastery of any two languages. For the purposes of this guide, which focuses specifically on Canada's two *official* languages, **a bilingual person is one who has a functional knowledge of English and French.**

Such a person may not have complete mastery of all four basic language skills (the ability to read, write, understand and speak both languages). **The ability to read and understand but not necessarily speak or write both languages is known as passive or receptive bilingualism.**

INSTITUTIONAL BILINGUALISM

Institutional bilingualism is used here to mean the capacity of a municipal government as a whole to provide its services in English and French. **Institutional bilingualism can be achieved by having a judicious mix of English- and French-speaking employees in an organization, relatively few of whom need be fluently bilingual.**

SIGNIFICANT DEMAND

Significant demand is a yardstick used to determine the critical point at which services should be made available in the minority as well as the majority language. Needless to say, opinions differ as to when demand is significant and when it is not.

The Task Force on Official Languages recommended that the FCM "establish voluntary guidelines with respect to the size or percentage of the official language population which justifies the provision of municipal bilingual services".

After examining a number of standards, the FCM is of the view that a useful guideline for municipalities is the so-called "10 per cent/5,000" formula. This formula essentially means that if the minority official language population represents 10 per cent or more of the total municipal population or, in the case of larger municipalities, exceeds 5,000 persons, the demand for service in the minority language, whether overtly expressed or simply latent, is "significant".

That said, the FCM urges individual municipalities to err on the side of generosity and give careful attention to a number of additional factors. These include:

- **a local minority official language population that falls short of the 10 per cent/5,000 criterion**, but is nevertheless **still substantial**;
- **local population characteristics and patterns**, such as high concentrations of a minority official language group **in a particular municipal ward or district**;
- **recent or anticipated demographic changes**, such as an influx of English- or French-speaking citizens **due to immigration or labour market conditions**;
- **the special needs of the very young or the elderly**, who may be unilingual or, even if bilingual, more at ease in their mother tongue;
- **the special need for emergency service personnel** (police, fire, ambulance and 911 number) to be capable of responding to calls in the minority as well as the majority language.

These standards will, of course, vary from one municipality to another. Individual municipalities know their own population best, and it is they that are best equipped to determine their significant demand criteria.

Getting Started

In developing an approach to the delivery of bilingual services, a municipality should take the following steps:

1. Determine demand and needs
2. Develop an official languages policy
3. Develop a staffing policy
4. Plan a program
5. Determine translation needs
6. Minimize translation costs
7. Set priorities

1. DETERMINING DEMAND AND NEEDS

As a first step, a municipality should:

- determine the size and special characteristics of the official language minority population served; and
- consult with minority representatives to assess the needs and priorities of their community.

The information gathered in this way will enable the municipality to determine whether the demand for service in the minority language is significant and which services are deemed most urgent or essential by the community in question.

If, on the basis of this information, council decides to move ahead with a bilingual services program, its next step should be to adopt a resolution or by-law setting out its general goals and objectives.

2. DEVELOPING AN OFFICIAL LANGUAGES POLICY

Some municipalities have chosen to introduce bilingual services without adopting a formal council resolution or by-law. Others have adopted either a general statement of principle, or a resolution or by-law that sets out detailed goals and objectives, including safeguards for unilingual employees.

The advantage of a formal council resolution is that it constitutes a clear expression of political will. This is important for any reform program on which citizens may hold differing views: official languages, affirmative action, equal opportunity, race relations and so on. In addition, a policy statement can do much to allay employee and union concerns about job access, job security and career opportunities, especially as they relate to unilingual staff.

A typical resolution or by-law on bilingual services might contain the following elements:

- a preamble stating the municipality's commitment to offer services in both official languages;
- a statement of objectives, detailing the types of verbal and written services to be provided. Examples include service at the central switchboard, reception areas and other public contact points; forms and public information material; and replies to correspondence from the public;
- a statement to the effect that, for the staffing of certain specified positions, bilingual skills will be considered an asset or a requirement;
- a statement to the effect that the present rights and privileges of unilingual employees are guaranteed.

3. DEVELOPING A STAFFING POLICY

Bilingual staff are, of course, the key to any fully successful bilingual services program. However, "institutional bilingualism" does not mean that all or even a majority of municipal employees need be bilingual. The goal can be achieved by deploying a relatively small number of bilingual staff to key public contact positions. Indeed, in a small municipality, one such person may suffice.

To allay fears about job security and advancement opportunities, the linguistic aspects of a staffing policy should be developed in co-operation with employees and their union representatives. Such a policy might ideally contain statements to the effect that:

- bilingual skills will be *required* of candidates for specified public contact positions, such as that of the main switchboard operator, emergency switchboard operators and others, as appropriate;
- bilingual skills will be considered *an asset* for candidates for certain other specified public-contact positions;
- the rights and privileges of present unilingual staff are guaranteed;
- language training costs for staff will be reimbursed by the municipality.

In other words, for certain *designated* positions, candidates would have to be bilingual at the entry level; for certain others, *preference* would be given to bilingual candidates at the entry level; and present employees in line for promotion or re-assignment to such positions would be encouraged to take language training at the employer's expense.

4. PLANNING A PROGRAM

Once the council resolution or policy statement has been adopted, larger municipalities should appoint a bilingualism co-ordinator responsible for developing and overseeing implementation of an official languages program in consultation with department heads. For administrative purposes, this employee would ideally report to the chief administrative officer. In smaller municipalities, this responsibility could be assumed by a councillor or volunteer.

Department heads, staff and union representatives, as well as leaders of the local official language minority community should be consulted and involved in the planning process. Larger municipalities may wish to consider striking an official languages committee or sub-committee to oversee implementation of the program.

The administrative changes required by such a program can range from relatively mundane matters (the translation and printing of bilingual letterhead, public forms, etc.) to more fundamental and far-ranging issues (personnel policy, language training, etc.). The program should cover an initial five-year period and include priorities, deadlines and a budget.

5. DETERMINING TRANSLATION NEEDS

A major feature of any bilingual services program is the translation of documents. Some municipalities have also introduced simultaneous interpretation for public proceedings such as council meetings.

An organization can meet its translation needs in several ways. If volume is large and regular, a full-time professional translator on staff is usually the most cost-effective and efficient solution. If, however, demand for translation is light or intermittent, it may be better to sign a standing contract with a private translation firm or to assign such work to a member of staff.

In deciding which approach to take, a municipality should not only analyse its translation needs and volume but also bear in mind a number of other factors.

Translation, whether of a seemingly straightforward letter or of a more obviously complex document, is an exacting task in which style, nuance, tone and other subtleties are often as important as the message itself. Not every bilingual person is capable of producing accurate translation.

Because the production of good translation is so demanding a task, the normal daily output of a professional translator is usually no more than 1,500 to

2,000 words per day of final, fully revised copy (roughly six to eight double-spaced or three to four single-spaced typed pages). Private-sector translation firms usually charge between 12 and 20 cents per word, or more.

Efforts should therefore be made to avoid unnecessary translation. For instance, bilingual municipal staff can sometimes prepare a reply to simple correspondence in the appropriate language without recourse to translation.

For some documents, too, translation is essentially a one-time, low-cost expenditure. Stationery, forms, brochures and many other public-use documents often have a long shelf life and, once translated, may need no more than an occasional update.

Simultaneous interpretation, which some municipalities offer for council and other public meetings, can be provided by systems that range from the very sophisticated and expensive to the simple and inexpensive. Costs can often be minimized by modifying the sound systems that many municipalities already have in their council chamber and by engaging retired or semi-retired bilingual persons, at a reasonable hourly rate, to attend meetings for a few hours each month to serve as interpreters.

In addition, through tripartite arrangements between municipalities, their provincial government and the federal government, financial assistance is sometimes available to help defray the cost of purchasing and installing simultaneous interpretation facilities. Municipalities interested in pursuing this option should contact their provincial Ministry of Municipal Affairs.

6. MINIMIZING TRANSLATION COSTS

The case studies and surveys conducted prior to preparation of this guide provided first-hand information on how some municipalities have managed to minimize the costs of translation.

While translation can sometimes be a large budget item, some municipalities are fortunate in having a number of fluently bilingual staff members with good writing skills. They can therefore meet some or all of their translation needs without recourse to outside professionals. But the decision to use regular municipal staff for this purpose should be made only when affirmative answers can be given to the following questions:

- Is the employee linguistically qualified to carry out this function?
- Is the work checked for accuracy by another linguistically qualified employee?
- Is the employee being used in the most cost-effective way?
- Does the employee have access to good dictionaries, specialized glossaries and other bilingual reference material?
- Is the employee translating *into* the language he or she masters best?

If the answer to one or more of the above questions is "No", the municipality should either take corrective measures or consider the alternative of having translation done by outside professionals.

Still on the subject of translation, it should be borne in mind that the federal government and the governments of at least four provinces (New Brunswick, Quebec, Ontario and Manitoba) publish their *Official Gazette* and a number of other documents in both English and French. Sometimes provincial legislation and regulations include forms and other documents that a municipality can use directly or adapt to its own purposes. Similarly, bilingual documents already used by other municipalities in the same province may be available to a municipality launching a bilingual services program.

In an effort to minimize costs, municipalities should therefore determine what funding is available from provincial and federal sources and what co-operative or self-help initiatives can be taken in concert with other municipalities and local resources. Despite the lack of national, centralized sources of information, municipalities can, with a little research and ingenuity, avoid falling into the trap of needlessly duplicating existing bilingual documentation and embarking on other costly and time-consuming courses of action.

7. SETTING PRIORITIES

In setting their short, medium and long-term bilingual service priorities, municipalities have to weigh the ideal against the feasible. The ideal, of course, is to offer the minority language community a full range of verbal and written services. However, this objective is often hampered by a lack of bilingual personnel or by lack of funds.

Minority language citizens usually consider direct, person-to-person verbal services as the top priority. If, then, a municipality determines at the planning stage that it already employs a good number of bilingual personnel, it should first concentrate on offering **services of most urgent and practical benefit to citizens: emergency services; and services to the very young, the elderly, the handicapped and recent immigrants**.

When under stress in an emergency, even bilingual people often revert to the language they know best, their mother tongue; and even in bilingual communities, children and the elderly may not have learned or not be at ease in a second language. Handicapped people, particularly the hearing impaired, have special linguistic as well as other needs, and recent immigrants have not necessarily had an opportunity to learn the majority official language of the region, be it English or French.

The next most commonly required services are those supplied by public-contact staff at the **central switchboard and reception areas**. It is here that most citizens, when seeking information or lodging a complaint, establish contact with their municipal government, either by telephone or in person.

Two other types of "dynamic" contact between citizens and their municipal authorities are through **correspondence** and, less frequently and less universally, through attendance at **public meetings**, especially those of council. Correspondence should be answered in the language of the originator; and, even if simultaneous interpretation is not supplied at public meetings, bilingual staff should be present to respond to questions and bilingual documentation should be made available to those in attendance.

Where feasible, then, the first set of priorities might be as follows:

- emergency services;
- special services to the young, the elderly, the handicapped and recent immigrants;
- telephone and reception services;
- correspondence;
- public meetings.

If a municipality has very few bilingual employees, it can still provide, at relatively low cost through translation, a number of written or non-verbal services. These include:

- stationery, forms, brochures and other publications;
- public information (notices, proclamations, etc.);
- public signage, street signs, etc.;
- legal and quasi-legal documents (by-laws, leases, etc.).

If a municipality is obliged to opt for written as opposed to verbal services as a first step, it should consider establishing a long-term personnel policy that provides for voluntary language training for employees and a staffing policy in which knowledge of both official languages is considered an asset for at least some future employees. Bilingual written services, while a step in the right direction, are no substitute for personal, one-on-one service.

Program Delivery

Once its administrative framework for bilingual services is in place, a municipality must address the practical issue of **how** it should go about offering its services in both English and French. In an effort to be as comprehensive as possible, this guide covers a broad range of services, some of which may not be offered by certain municipalities.

1. EMERGENCY SERVICES

"Emergency services" include those available from municipal police and fire departments and, where applicable, from a central 911 emergency number. In some municipalities, they may also include ambulance and hospital services and stand-by emergency service offered by local utilities and the public works department.

In linguistic terms, **the key public-contact personnel generally involved in such services are communications and dispatch centre staff and teams sent to the site of the emergency.** Typically, service is provided on a 24-hour basis by three shifts of employees.

It is not usually necessary for all members of such units to be bilingual. If each unit, team or shift has one (or preferably two) bilingual members on duty at all times – including during breaks, vacations and other absences – it can usually handle calls and other communications in the minority language.

Such measures call for careful scheduling, including back-up arrangements when bilingual staff, for one reason or another, are absent from work.

Because many collective agreements include job bidding arrangements based on seniority, some municipalities may be obliged to negotiate a special clause with their union local to the effect that each emergency team should at all times include one or more bilingual members.

Police and fire department personnel also have many non-emergency contacts with the general public: crime prevention and awareness programs, visits to schools and other institutions, business and residential inspections, and so on. Here again, personnel with appropriate language skills should be assigned to such tasks, and video presentations and written documentation of various types should be made available in both languages.

2. SPECIAL COMMUNITY SERVICES

"Special community services" include those supplied to young people, the elderly, the handicapped and recent immigrants: day care services, community youth programs (available at municipal pools, arenas and summer camps), homes and other services for the aged, special services (such as transportation) for the handicapped, and so on.

These services vary greatly from community to community. In some municipalities, the minority language population may be large enough to warrant separate English- and French-language day care centres, homes for the aged, swimming programs, summer camps and the like. In others, it may be more appropriate to take an integrated approach in which service is provided in both languages by bilingual staff. Municipalities are advised to consult the community before coming to a decision on which approach to take.

Whatever arrangements are made for verbal services, all documentation (forms, information brochures, media advertising, etc.) should ideally be made available in both languages, either in bilingual format (recommended for ease of distribution) or in separate English and French versions.

3. SWITCHBOARD, RECEPTION AND INFORMATION SERVICES

Other than in an emergency, a citizen's first contact with municipal government is usually either by telephone, with the central switchboard operator, or in person at a main information desk or other reception area.

There is much to be said for making bilingual skills a requirement, rather than simply an asset, for such employees and their back-ups. However, the personnel staffing public contact positions in particular departments need not necessarily be bilingual if they follow the procedure of calling upon a bilingual colleague to help out when required.

Public contact staff should use a simple bilingual greeting (e.g. "City of ....., Bonjour", or "Bonjour, may I help you?") when first addressing members of the public. Such a greeting immediately indicates that bilingual service is available and eliminates the need for the person in question to ask for service in the minority language. This approach, known as "active offer of service", is a much appreciated courtesy that often stimulates demand for service from citizens who might otherwise try to struggle along in their second language.

4. CORRESPONDENCE

Another widely recognized basic courtesy is to answer correspondence from the public in the language in which it was initiated. This procedure is followed by many organizations which otherwise operate in only one language. In such cases, the incoming correspondence is usually translated, a reply prepared and that reply then translated into the language of the original correspondence.

This somewhat cumbersome and time-consuming procedure is recommended only when absolutely necessary. The argument that a translation should be kept on file for unilingual municipal staff is sometimes valid, but often not; many people are capable of reading and understanding a simple piece of correspondence in their second language even if they are unable to communicate verbally in that language. In the interests of efficiency, only the reply should be translated – and, whenever possible, it too should be drafted in the appropriate language without recourse to translation.

5. PRINTED MATTER AND PUBLIC SIGNAGE

For some printed matter, such as forms and stationery, it is relatively simple and inexpensive to produce a bilingual version once current unilingual stock is depleted. The translation and printing costs of such material usually represent only a tiny portion of a municipality's budget.

In the case of annual reports, information brochures and similar documents, translation and production costs will usually be higher. These are more lengthy documents and are sometimes produced in a "glossy" format. However, many municipalities have found such expenditures to be fully justifiable, not simply in terms of the local population but because of their beneficial impact on tourism and industrial promotion.

The installation of bilingual public signs (where permitted by provincial law) is in some respects a symbolic gesture, but directional signs at municipal offices can be especially helpful to the public. These items are relatively inexpensive to produce and help convey the image of a bilingual organization.

Municipalities have tended to approach the issue of bilingual street signs in two ways. Some have instituted the "RUE MAIN STREET" formula when the time has come to replace their former unilingual signs; others have preferred to use the simple street name (i.e. "MAIN") without reference to "RUE" or "STREET", an acceptable solution provided the same name is not used for a street, avenue, road, etc. within the same municipality.

6. PUBLIC NOTICES, ADVERTISING AND USE OF MEDIA

Bilingual municipalities should post their public notices, announcements and proclamations in both languages, and publish such items as well as municipal advertising in the English and French media, especially newspapers.

In some communities, the minority language newspaper may be a modest weekly publication. Typically, such newspapers have a rather precarious financial base and rely heavily on advertising from all three levels of government. However, insofar as they often have a faithful readership among the minority language community, they are ideal vehicles for conveying municipal information and advertising, including that relating to the recruitment of bilingual personnel.

For various reasons, municipalities may prefer to produce their own copy for insertion in such newspapers. If they are not equipped to do so, some minority language newspapers will translate advertising copy free of charge or for a modest fee.

7. COUNCIL MEETINGS, DOCUMENTS AND BY-LAWS

Council meetings are the public forum in which elected representatives reach decisions directly related to the interests of citizens. In this sense, meetings of council are a time-honoured "service" of prime symbolic importance to the public.

Efforts should therefore be made to translate council agendas and minutes and, where feasible, supply simultaneous interpretation of proceedings. As noted earlier, the cost of such services can be minimized and some provinces, in co-operation with the federal government, will make funding available to municipalities wishing to take this initiative.

Federal/provincial assistance is also available in some provinces for the translation of municipal by-laws. If this is not the case, municipalities may wish to consider translating the most frequently consulted by-laws, such as those governing additions to property, the installation of swimming pools, garbage collection and disposal, and so on.

These, then, are the major services requiring attention in the development of an official languages program. The list is not, of course, exhaustive, and individual municipalities may decide that other services are of greater relevance to their minority community.

The FCM believes that the provision of service in the language of the taxpayer is a fundamental courtesy that is beneficial to all concerned. It encourages all municipalities to examine the linguistic aspect of their services and to help create a community in which every citizen can feel at home and at ease with his or her municipal authorities.

Additional Sources of Information

Municipalities requiring additional information on the development of a bilingual services program are encouraged to contact one or both of the following:

- their local, provincial or territorial minority official language association;
- their provincial or territorial Ministry of Municipal Affairs.

Minority official language associations are a valuable source of information on their community's language needs and expectations. Based on their knowledge of what has been accomplished elsewhere, they can usually provide practical advice and suggestions, help define priorities and put municipalities in touch with translators, interpreters and other sources of expertise.

The provincial and territorial Ministries of Municipal Affairs are the channel through which municipalities may approach the federal Department of the Secretary of State for assistance in funding certain aspects of a bilingual services program, in particular the translation of by-laws and the establishment of simultaneous interpretation facilities. Such funding assistance is usually provided on a tripartite cost-sharing basis.

In addition, the federal government and those of several provinces (notably New Brunswick, Quebec and Ontario) have developed broad experience and expertise in the language field. A number of specialized glossaries on municipal terminology, as well as other language-related information, are widely available from public libraries and bookstores.

The Federation of Canadian Municipalities

The FCM is the national voice of municipal government in Canada. Founded in 1937, the FCM represents municipalities of all sizes in every corner of the country. With a membership of 470 municipalities and all major provincial and territorial associations, the FCM provides a national forum for the exchange of views and experiences among municipal leaders. Through its publications, meetings and conferences, the FCM keeps member municipalities informed of current issues facing local government.

Policy and program priorities are determined by the FCM's National Board of Directors comprising 65 elected municipal officials. A Standing Committee/Task Force system analyses and takes action on issues of common interest to FCM members.

The FCM holds that all Canadians and Canadian institutions, and especially our three orders of government, should act with tolerance, civility, amity and generosity throughout Canada in regard to official language rights.

À votre service...

dans les deux langues officielles

GUIDE SUR LA PRESTATION
DE SERVICES MUNICIPAUX
EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Fédération canadienne des municipalités

Les langues officielles et la FCM

Depuis sa création, la FCM s'est toujours efforcée de servir ses membres dans les deux langues officielles du Canada : le français et l'anglais.

A la suite de son congrès annuel de 1984, au cours duquel elle a formellement réaffirmé son engagement de protéger et de promouvoir les droits linguistiques des francophones et des anglophones, la FCM a mis sur pied un groupe d'étude sur les langues officielles afin de déterminer les mesures à prendre pour atteindre ce but.

En 1987, ce groupe d'étude a présenté dix recommandations. Il a notamment recommandé :

> « *que la FCM effectue prioritairement des recherches sur les programmes municipaux fructueux au chapitre des langues officielles afin d'aider les municipalités intéressées à instituer des programmes semblables...* »

Grâce au soutien du Secrétariat d'État, la FCM a ensuite commandé une étude pancanadienne sur les services municipaux bilingues. Cette étude a notamment consisté à examiner la documentation et la législation pertinentes; elle a aussi comporté des études de cas détaillées d'une ou plusieurs municipalités effectuées dans quatre provinces, et une enquête relative à 116 municipalités réparties dans tout le Canada.

« **A votre service... dans les deux langues officielles** » a été rédigé d'après les conclusions de cette étude pour donner des renseignements pratiques aux municipalités sur ce qu'elles peuvent faire pour offrir leurs services en français et en anglais. Les suggestions de cette brochure peuvent aussi être utiles aux municipalités qui souhaitent servir leurs citoyens dans d'autres langues.

La FCM espère que ce guide aidera les municipalités à relever un défi fondamental : celui de servir les contribuables dans la langue qu'ils maîtrisent avec le plus d'aisance.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à la :

Fédération canadienne des municipalités
24, rue Clarence
Ottawa (Ontario)
K1N 5P3

Téléphone : (613) 237-5221
Télex : 053-4451
Télécopieur : (613) 237-2965
ENVOY 100

ISBN 0-919080-48-0

7

Table des matières

Les langues officielles et le contribuable 2

Qu'est-ce que le bilinguisme? 2

Par où commencer? 4
1. Évaluation de la demande et des besoins 4
2. Élaboration d'une politique sur les langues officielles 4
3. Mise au point d'une politique sur la dotation en personnel 5
4. Établissement d'un programme 5
5. Détermination des besoins de traduction 6
6. Réduction au minimum des coûts de traduction 6
7. Fixation d'un ordre de priorité 7

Mise en œuvre du programme 9
1. Services d'urgence 9
2. Services spéciaux à la collectivité 9
3. Standard, réception et renseignements 10
4. Correspondance 10
5. Imprimés et affichage public 10
6. Avis publics, publicité et recours aux médias 11
7. Séances du conseil municipal, documents et règlements 11

Sources de renseignements complémentaires 12

La Fédération canadienne des municipalités 12

Les langues officielles et le contribuable

Le fait qu'il y ait deux langues officielles au Canada, le français et l'anglais, est une des caractéristiques fondamentales de notre pays. La plupart des 26 millions de personnes d'origines ethniques diverses qui constituent sa population s'expriment dans au moins l'une de ces deux langues.

En raison du statut officiel que confèrent notre Constitution et d'autres lois à ces langues, les Canadiens jouissent de certains droits. Ils ont, entre autres, le droit de recevoir des services en français et en anglais de la part d'organismes fédéraux et, dans certains cas, d'administrations provinciales. A de rares exceptions près, toutefois, les municipalités ne sont pas tenues, en vertu de la loi, de fournir leurs services dans plus d'une langue.

Toutefois, étant donné que les trois paliers de gouvernement offrent des services aux mêmes contribuables, la FCM encourage les municipalités ayant une importante population de langue officielle minoritaire à faire tous les efforts possibles afin de leur fournir des services dans leur langue.

Ce manuel s'adresse à toutes les municipalités, peu importe la taille de leur population. Il présente des lignes directrices destinées à venir en aide non seulement aux grandes municipalités dont l'administration est complexe mais aussi aux petites municipalités disposant de ressources humaines et financières restreintes.

Qu'est-ce que le bilinguisme?

Au Canada, rares sont les personnes qui sont indifférentes à la « question de la langue ». Puisque la langue est un élément essentiel de notre vie individuelle et de notre conscience collective; elle suscite souvent de fortes émotions et fait aussi l'objet de mythes et de malentendus.

La confusion qui se manifeste découle en partie d'un emploi inconsidéré de certains termes, en partie de conceptions fausses sur les tenants et les aboutissants de la réforme linguistique pour le citoyen moyen. Voici donc quelques explications sur les termes employés dans le présent guide.

BILINGUISME

Le mot **bilinguisme** n'a pas la même signification pour tout le monde. Selon son acception internationale, c'est **la capacité de se servir de deux langues.** Au Canada cependant, ce terme sert souvent de raccourci pour désigner le programme des langues officielles du gouvernement fédéral.

De même, les locuteurs qui parlent de **personnes bilingues** peuvent désigner ainsi beaucoup de gens, depuis les personnes capables de dire quelques mots dans leur langue seconde jusqu'à celles qui maîtrisent parfaitement deux langues. Dans le cadre du présent guide, qui met l'accent sur les deux langues *officielles* du Canada, **on considérera comme bilingue toute personne qui a une connaissance pratique du français et de l'anglais.**

Cette personne peut ne pas posséder les quatre capacités linguistiques fondamentales (la capacité de lire, d'écrire, de comprendre et de parler les deux langues). **On appelle bilinguisme passif ou réceptif la capacité de lire et de comprendre, mais non nécessairement de parler ou d'écrire les deux langues.**

BILINGUISME INSTITUTIONNEL

Nous employons ici l'expression **bilinguisme institutionnel** pour désigner la capacité qu'a une administration municipale dans son ensemble d'assurer ses services en français et en anglais. **On peut parvenir au bilinguisme institutionnel en ayant, au sein d'un même organisme, un certain nombre de francophones et d'anglophones, dont seuls quelques-uns doivent être parfaitement bilingues.**

DEMANDE IMPORTANTE

La notion de **demande importante** est un critère dont on se sert pour déterminer le point critique au-delà duquel il convient d'assurer des services dans la langue de la minorité et dans celle de la majorité. Naturellement, les opinions varient sur la question de savoir quand la demande est importante et quand elle ne l'est pas.

Le groupe d'étude sur les langues officielles a recommandé que la FCM : « établisse des lignes directrices volontaires en ce qui concerne l'importance numérique ou le pourcentage à déterminer pour qu'une minorité parlant l'une des deux langues officielles puisse jouir de services municipaux bilingues ».

Après avoir examiné un certain nombre de normes, la FCM estime que la formule dite des « 10 p. 100 ou 5 000 » est un bon critère pour les municipalités. Cette formule signifie que si la population de langue officielle minoritaire représente 10 p.100 ou plus de la population totale de la municipalité ou dépasse 5 000 personnes dans le cas des municipalités les plus grandes, la demande de services dans la langue minoritaire est « importante », qu'elle soit exprimée ouvertement ou simplement latente.

Cela dit, la FCM encourage les municipalités à se montrer plutôt généreuses, et de tenir compte en outre de divers autres facteurs, notamment :

- **du cas où la population de langue officielle minoritaire n'atteint pas 10 p. 100 ou 5 000 personnes**, mais est néanmoins **importante**;
- **des caractéristiques et de la répartition de la population locale**, notamment de la concentration élevée d'un groupe de langue officielle minoritaire **dans une circonscription électorale municipale particulière ou dans un district donné**;
- **de changements démographiques récents ou prévus**, par exemple des afflux de citoyens francophones ou anglophones **imputables à l'immigration ou à la situation du marché du travail**;
- **des besoins spéciaux des enfants en bas âge ou des personnes âgées**, qui peuvent être unilingues, ou être plus à l'aise dans leur langue maternelle que dans leur langue seconde, même si elles sont bilingues;
- **des besoins spéciaux de personnel des services que l'on appelle en cas d'urgence** (police, pompiers, ambulances et numéro 911) pour qu'il puisse répondre aux appels faits dans la langue de la minorité et dans celle de la majorité.

Les normes qui seront retenues varient, bien sûr, d'une municipalité à l'autre. En effet, les municipalités connaissent bien leur population; elles sont donc les mieux à même de déterminer les critères de demande importante qu'elles appliqueront.

Par où commencer?

Pour mettre au point une méthode visant à déterminer la prestation de services bilingues, une municipalité doit :

1. évaluer la demande et les besoins;
2. élaborer une politique sur les langues officielles;
3. mettre au point une politique sur la dotation en personnel;
4. établir un programme;
5. déterminer ses besoins de traduction;
6. réduire au minimum les coûts de traduction;
7. fixer un ordre de priorité.

1. ÉVALUATION DE LA DEMANDE ET DES BESOINS

Dans un premier temps, la municipalité doit :

- déterminer la taille et les caractéristiques de la population de langue officielle minoritaire à servir;
- consulter des représentants de la minorité afin d'évaluer quels sont les besoins et les priorités de leur collectivité.

Les renseignements ainsi recueillis permettront à la municipalité de déterminer si la demande de services dans la langue de la minorité est importante, et quels sont les services considérés comme les plus urgents ou comme essentiels par la collectivité en question.

Si, après examen de ces renseignements, le conseil municipal décide d'adopter un programme de services bilingues, il doit ensuite adopter une résolution ou un règlement qui fixe ses objectifs.

2. ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Certaines municipalités ont décidé de mettre en œuvre des services bilingues sans que leur conseil n'adopte de résolution officielle ou de règlement. D'autres ont adopté soit une déclaration générale de principe, soit une résolution, soit un règlement qui fixe des objectifs détaillés et accorde notamment des garanties aux membres unilingues de leur personnel.

Une résolution officielle du conseil municipal présente l'avantage de constituer une expression claire de volonté politique. Ceci représente un élément important de tout programme de changement ayant trait aux langues officielles et sur lequel les citoyens peuvent avoir des vues différentes comme l'action positive, l'accès égal de tous aux emplois, les relations interraciales, etc. En outre, une déclaration de politique peut beaucoup contribuer à réduire les inquiétudes du personnel et des syndicats au sujet des questions de l'accès aux emplois, de la sécurité de l'emploi, et des possibilités de faire carrière, en particulier pour les unilingues.

Une résolution ou un règlement type sur les services bilingues peut contenir les éléments suivants :

- un préambule où figure l'engagement pris par la municipalité d'offrir des services dans les deux langues officielles;
- un énoncé d'objectifs, qui donne le détail des services à fournir verbalement et par écrit. Ces services peuvent comprendre, par exemple, les services assurés au standard téléphonique central, dans les zones de réception, et dans les autres points de contact avec le public; la traduction des formules et des documents d'information du public; enfin, la traduction des réponses à la correspondance qui émane des particuliers;

- une déclaration selon laquelle le bilinguisme sera considéré comme un atout ou même comme une exigence lors de la dotation de certains postes en personnel;
- une déclaration qui garantisse les droits et les privilèges actuels des membres unilingues du personnel.

3. MISE AU POINT D'UNE POLITIQUE SUR LA DOTATION EN PERSONNEL

Le personnel bilingue est la pierre angulaire sur laquelle repose tout programme réussi relatif à la prestation de services bilingues. Cependant, pour qu'il y ait « bilinguisme institutionnel », il n'est pas nécessaire que tous les fonctionnaires municipaux, ni même que la majorité d'entre eux, soient bilingues. On peut y parvenir en confiant des postes-clés, où il y a contact avec le public, à un nombre assez réduit de personnes bilingues.

Pour apaiser les craintes quant à la sécurité de l'emploi et aux possibilités d'avancement, il convient de déterminer les incidences linguistiques de la politique de dotation en personnel de concert avec les fonctionnaires municipaux et avec leurs représentants syndicaux. Cette politique peut stipuler que :

- les candidats à certains postes, dont les titulaires sont en contact avec le public, comme les postes de standardiste principal(e), de standardiste de service d'urgence, etc., *doivent* être bilingues;
- le bilinguisme sera considéré comme *un atout* pour les candidats à certains autres postes en contact avec le public;
- les droits et privilèges du personnel unilingue actuel sont garantis;
- la municipalité remboursera le coût des cours de langue suivis par le personnel.

En d'autres termes, les candidats à certains postes *désignés* devront être bilingues dès leur entrée en fonction; pour certains autres, la *préférence* sera donnée aux candidats bilingues à leur entrée en fonction; et l'on incitera les membres actuels du personnel qui souhaitent être promus ou réaffectés à ces postes, à suivre des cours de langue aux frais de leur employeur.

4. ÉTABLISSEMENT D'UN PROGRAMME

Lorsque la résolution du conseil municipal ou la déclaration de politique générale a été adoptée, la municipalité doit nommer un coordonnateur au bilinguisme pour élaborer un programme et suivre sa mise en œuvre en collaboration avec les chefs de service. Ce coordonnateur doit idéalement relever du directeur général. Dans les petites municipalités, cette tâche peut être assumée par un conseiller ou une personne bénévole.

Les chefs de service, le personnel et les représentants des syndicats ainsi que les dirigeants de la collectivité de langue officielle minoritaire doivent être consultés et participer à l'établissement du programme. Les municipalités les plus importantes peuvent instituer un comité ou un sous-comité des langues officielles afin de superviser la mise en œuvre du programme.

Pour mettre en œuvre le programme de bilinguisme en question, il faut résoudre des questions simples (comme la traduction et l'impression d'en-têtes de lettres, de formules destinées au public, etc.,) et des problèmes plus complexes (comme ceux relatifs à la politique du personnel, à la formation linguistique, etc.,). Le programme doit avoir une durée initiale de cinq ans; il doit comporter un ordre de priorité, des dates limites et un budget.

5. DÉTERMINATION DES BESOINS DE TRADUCTION

La traduction de documents est une partie importante de tout programme de prestation de services bilingues. Certaines municipalités ont aussi introduit l'interprétation simultanée des débats publics, notamment des séances du conseil municipal.

Un organisme peut répondre de plusieurs façons à ses besoins de traduction. Si le volume de traduction est important et régulier, la solution la moins coûteuse et la plus efficace consiste à engager un traducteur professionnel à plein temps. En revanche, si les besoins de traduction sont faibles ou intermittents, mieux vaut signer un contrat permanent avec un cabinet de traduction ou confier le travail à un membre du personnel.

Pour déterminer la marche à suivre, une municipalité doit non seulement analyser ses besoins et son volume de traduction, mais encore tenir compte d'un certain nombre d'autres facteurs.

La traduction d'une lettre simple ou d'un document plus complexe est un travail astreignant, dans lequel le style, les nuances, le ton et d'autres subtilités sont souvent des éléments aussi importants que le message lui-même. En général, il ne suffit pas d'être bilingue pour être capable de faire une traduction exacte.

La production d'une bonne traduction étant un travail exigeant, la production normale d'un traducteur professionnel ne dépasse habituellement pas 1 500 à 2 000 mots par jour de texte définitif et révisé (de six à huit pages dactylographiées à double interligne, ou de trois à quatre pages dactylographiées à simple interligne). C'est la raison pour laquelle les coûts de traduction se situent entre 12 et 20 cents le mot ou plus.

Il faut donc s'efforcer d'éviter les traductions inutiles. Le personnel municipal bilingue peut parfois rédiger une réponse dans la langue appropriée sans qu'il faille recourir à la traduction.

Toutefois, la traduction de certains documents, que l'on fait une fois pour toutes, ne coûte pas très cher. C'est le cas du papier à en-tête, des formules, des brochures et de maints autres documents distribués au public, voués à être utilisés pendant longtemps. Ils n'ont souvent besoin, une fois traduits, que d'une mise à jour occasionnelle.

L'interprétation simultanée, à laquelle certaines municipalités ont déjà recours pour les séances de leur conseil ou d'autres assemblées publiques, peut être fournie par le truchement de systèmes soit très complexes et dispendieux, soit rudimentaires et peu coûteux. Il est souvent possible de réduire les coûts par la modification des systèmes de son que plusieurs municipalités possèdent déjà dans leur salle du conseil et par l'embauche de personnes retraitées ou semi-retraitées capable d'effectuer cette tâche. Les services de telles personnes peuvent être retenus pour interpréter les séances du conseil pendant quelques heures tous les mois et ce, à un tarif horaire raisonnable.

De plus, grâce à des accords tripartites conclus avec leur administration provinciale et l'administration fédérale, les municipalités obtiennent parfois une aide financière qui leur permet de payer une partie du coût d'achat et d'installation du matériel nécessaire à l'interprétation simultanée. Celles qui veulent se prévaloir de cette possibilité doivent s'adresser à leur ministère provincial des Affaires municipales.

6. RÉDUCTION AU MINIMUM DES COÛTS DE TRADUCTION

Les études de cas et les enquêtes effectuées avant la rédaction du présent guide ont permis de réunir des renseignements de première main sur la façon dont certaines municipalités sont parvenues à réduire au minimum les coûts de traduction et d'interprétation.

La traduction peut représenter parfois un important poste budgétaire. Cependant, certaines municipalités ont la chance de compter parmi leur personnel des fonctionnaires bilingues capables de bien rédiger. Elles peuvent donc répondre au moins en partie à leurs besoins de traduction sans recourir à des professionnels de l'extérieur. Par contre, elles ne doivent faire appel à un fonctionnaire municipal pour traduire que si elles peuvent répondre par l'affirmative aux questions suivantes :

- Ce fonctionnaire a-t-il les qualifications linguistiques nécessaires pour s'acquitter de cette fonction?

- Un autre fonctionnaire possédant les qualifications linguistiques nécessaires vérifie-t-il son travail pour déterminer s'il est fait avec précision?
- La municipalité utilise-t-elle le fonctionnaire qui traduit de la façon la plus rentable possible?
- Ce fonctionnaire a-t-il accès à de bons dictionnaires, à des glossaires ou à d'autres ouvrages de référence bilingues?
- Ce fonctionnaire traduit-il *dans* la langue qu'il connaît le mieux?

Si la municipalité répond « non » à une ou plusieurs des questions qui précèdent, elle doit soit envisager de prendre des mesures pour redresser la situation, soit envisager de faire faire la traduction par des professionnels de l'extérieur.

Il ne faut pas oublier que le gouvernement fédéral et ceux de quatre provinces au moins (le Nouveau-Brunswick, le Québec, l'Ontario et le Manitoba) publient leur *Gazette officielle* et divers autres documents aussi bien en anglais qu'en français. Les municipalités peuvent parfois utiliser directement ou adapter à leurs besoins propres des formules ou d'autres documents qui se trouvent dans des lois et des règlements provinciaux. Elles peuvent aussi se procurer des documents bilingues déjà utilisés par d'autres municipalités de leur province.

En résumé, pour réduire leurs coûts, les municipalités doivent déterminer le financement qu'elles peuvent obtenir de la part d'organismes provinciaux et fédéraux, et les initiatives qu'elles peuvent prendre avec d'autres municipalités en tirant parti de ressources locales pour résoudre leurs problèmes. Malgré le manque de sources nationales et centralisées de renseignements, les municipalités peuvent, si elles font quelques recherches et se montrent ingénieuses, éviter de reproduire inutilement des documents bilingues existants et d'entreprendre d'autres actions coûteuses, qui prennent du temps.

7. FIXATION D'UN ORDRE DE PRIORITÉ

Les municipalités doivent, pour fixer leurs priorités en matière de services bilingues à court, à moyen et à long terme, trouver un équilibre entre l'idéal et ce qui est faisable. L'idéal consiste bien sûr, à offrir une gamme complète de services assurés verbalement et par écrit à la collectivité de langue minoritaire. Toutefois, les municipalités ne peuvent souvent atteindre cet objectif parce qu'elles manquent de personnel bilingue ou de ressources financières.

Les citoyens qui parlent la langue officielle minoritaire considèrent généralement nécessaire de donner la première priorité aux services offerts verbalement de façon individuelle. Par conséquent, si une municipalité détermine au moment où elle établit son plan d'action qu'elle emploie déjà un bon nombre de personnes bilingues, elle doit d'abord viser à offrir à ses citoyens les **services les plus urgents et les plus pratiques : les services d'urgence et ceux destinés aux enfants en bas âge, aux personnes âgées, aux handicapés et aux immigrants récemment arrivés.**

Les personnes bilingues soumises à un stress dans un cas d'urgence reviennent souvent à la langue qu'elles connaissent le mieux : leur langue maternelle. Il arrive, par ailleurs, même dans les collectivités bilingues, que les enfants et les personnes âgées n'aient pas appris la langue seconde ou ne soient pas à l'aise dans cette langue. Les handicapés, notamment les malentendants, ont des besoins linguistiques particuliers, et les immigrants récemment arrivés n'ont pas forcément eu l'occasion d'apprendre la langue officielle – français ou anglais – parlée par la majorité dans leur région.

Le bilinguisme des services fournis par les employés municipaux en contact avec le public au **standard central et dans les zones de réception** occupe la deuxième place sur la liste des priorités. C'est en effet par le truchement de ces employés que la plupart des citoyens établissent le contact avec leur administration municipale soit par téléphone, soit en personne lorsqu'ils ont besoin de renseignements ou veulent se plaindre.

Les citoyens ont aussi des contacts avec leur administration municipale en leur écrivant et, moins fréquemment, en assistant à des **séances publiques**.

notamment à celles du conseil municipal. Il faut répondre aux lettres dans la langue de la personne qui les a écrites; et même s'il n'y a pas d'interprétation simultanée des séances publiques, il doit y avoir du personnel bilingue pour répondre aux questions et il faut mettre de la documentation bilingue à la disposition des citoyens présents.

En conséquence, lorsque c'est faisable, l'ordre de priorité à suivre pour effectuer la bilinguisation doit être le suivant :

- services d'urgence;
- services destinés aux enfants en bas âge, aux personnes âgées, aux handicapés et aux immigrants récemment arrivés;
- services fournis par les standardistes et les réceptionnistes;
- correspondance;
- séances publiques.

Si une municipalité a très peu de fonctionnaires bilingues, elle peut néanmoins assurer certains services à un coût relativement faible, grâce à la traduction. Elle peut notamment fournir dans les deux langues :

- du papier à en-tête, des formules, des brochures et d'autres publications;
- de l'information destinée au public (des avis, des proclamations, etc.);
- des écriteaux qui s'adressent au public, des plaques de rue, etc.;
- des documents juridiques ou à caractère juridique (règlements, baux, etc.).

Si, dans un premier temps, une municipalité n'est capable d'offrir que des services par écrit, elle doit instaurer une politique du personnel à long terme qui permette à ses fonctionnaires de suivre des cours de langue s'ils le désirent, et une politique de recrutement qui fasse de la connaissance des deux langues officielles un atout au moins pour certaines candidatures futures. Les services bilingues fournis par écrit constituent un pas dans la bonne direction, mais ils ne remplacent pas la prestation de services personnels et directs.

Mise en œuvre du programme

Après avoir mis en place le cadre administratif de ses services bilingues, la municipalité doit déterminer **comment** elle doit s'y prendre pour offrir ses services en français et en anglais. Afin d'être aussi complet que possible, le présent guide passe en revue une gamme étendue de services dont certains ne sont pas nécessairement offerts par toutes les municipalités.

1. SERVICES D'URGENCE

Par « services d'urgence », il faut entendre les services fournis par la police et les pompiers municipaux ainsi que ceux dont on dispose en appelant le numéro d'urgence 911. Dans certaines municipalités, ces services comprennent aussi les services d'ambulance et ceux fournis par les hôpitaux, ainsi que les centres de dépannage offerts par les services publics locaux et le service des travaux publics.

Le personnel-clé en contact avec le public est celui du centre des communications et des équipes envoyées sur les lieux des accidents. Souvent, ces services sont fournis 24 heures sur 24 par trois équipes qui se relayent.

Il n'est habituellement pas nécessaire que tous les intéressés soient bilingues. S'il y a toujours (au moins) une personne bilingue de service, même pendant les pauses, les vacances ou en d'autres cas d'absence d'un membre du personnel, elle peut répondre aux appels effectués dans la langue minoritaire.

Assurer des services d'urgence dans les deux langues exige une programmation soignée, car il faut prendre des dispositions pour remplacer le personnel habituel bilingue quand il s'absente.

Vu que beaucoup de conventions collectives comprennent des conditions à remplir pour postuler un emploi qui sont fondées sur l'ancienneté, certaines municipalités peuvent être obligées de négocier une clause spéciale avec la section locale du syndicat, selon laquelle toute équipe d'urgence doit comprendre une ou plusieurs personnes bilingues.

Les membres du personnel des services de police et des incendies ont aussi des contacts avec le public en-dehors des situations d'urgence. Ils en ont notamment dans le cadre des programmes de prévention de la délinquance et de sensibilisation, lors des visites qu'ils font dans les écoles et dans d'autres établissements, lors des inspections des commerces et des résidences, etc. Il faut donc veiller à ce que le personnel chargé de ces contacts ait les aptitudes linguistiques voulues; par ailleurs, il faut mettre à la disposition du public des films vidéo et de la documentation écrite rédigée dans les deux langues.

2. SERVICES SPÉCIAUX À LA COLLECTIVITÉ

Les « services spéciaux à la collectivité » comprennent les services fournis aux jeunes, aux personnes âgées, aux handicapés, aux immigrants récemment arrivés, les garderies, les programmes destinés aux jeunes (mis en œuvre dans les piscines municipales, dans les centres sportifs et dans les camps d'été), les foyers pour personnes âgées et les autres services qui leur sont destinés, les services spéciaux (notamment de transport) destinés aux handicapés, etc.

Ces services varient beaucoup d'une localité à l'autre. Dans certaines municipalités, la population parlant la langue minoritaire est assez importante pour justifier la présence de garderies, de foyers pour personnes âgées, de cours de natation, de camps d'été, etc., distincts pour les francophones et les anglophones. Dans d'autres, il est préférable d'intégrer les deux groupes linguistiques et de confier à du personnel bilingue le soin de les servir dans les deux langues. Nous conseillons aux municipalités de consulter la collectivité avant de prendre une décision quant à la solution qu'il faut adopter.

Quelles que soient les dispositions prises par une municipalité quant à ses services fournis verbalement, l'idéal est que ses documents écrits (ses formules, ses brochures d'information, sa publicité dans les médias, etc.) existe dans les deux langues, soit sous une présentation bilingue (recommandée parce qu'elle est facile à distribuer), soit en deux versions distinctes (l'une française et l'autre, anglaise).

3. STANDARD, RÉCEPTION ET RENSEIGNEMENTS

Hormis dans les cas d'urgence, un citoyen prend généralement contact pour la première fois avec son administration municipale par téléphone, avec le standard central, ou en personne au bureau des renseignements ou dans une autre zone de réception.

Il y a beaucoup à dire sur la question de savoir s'il faut faire du bilinguisme une exigence et non simplement un atout pour les standardistes et les réceptionnistes. Toutefois, ces personnes ne doivent pas forcément être bilingues si elles peuvent faire appel à un collègue pour les aider au besoin.

Le personnel en contact avec le public doit saluer les demandeurs en employant une phrase bilingue simple (comme : « City of....., Bonjour », ou « Bonjour. May I help you? »). En effet, pareille salutation indique immédiatement aux intéressés qu'ils peuvent se faire servir dans les deux langues, si bien qu'ils n'ont pas besoin de demander à être servis dans la langue de la minorité. Cette méthode, connue sous le nom d'offre active de services, témoigne d'une politesse très appréciée grâce à laquelle souvent des citoyens qui auraient autrement essayé de se débrouiller dans leur langue seconde demandent à être servis dans leur propre langue.

4. CORRESPONDANCE

Une autre marque de politesse très répandue consiste à répondre à la correspondance envoyée par le public dans la langue dans laquelle elle est rédigée. Beaucoup d'organismes, qui fonctionnent par ailleurs dans une seule langue, le font. Ils font traduire le courrier qui arrive, puis préparent une réponse qu'ils font traduire à leur tour dans la langue de la lettre initiale.

Cette méthode lourde, qui prend beaucoup de temps, n'est recommandée que si elle est absolument nécessaire. L'argument selon lequel il faut classer la traduction d'une lettre dans le dossier pertinent pour faciliter la tâche des fonctionnaires municipaux unilingues est parfois valable, mais rarement car nombreuses sont en effet les personnes qui sont capables de lire et de comprendre de la correspondance dans leur langue seconde, même si elles ne peuvent la parler. Pour des raisons d'efficacité, seule la réponse doit être traduite, et il vaut mieux la rédiger dans la langue voulue lorsque c'est possible, sans recourir à la traduction.

5. IMPRIMÉS ET AFFICHAGE PUBLIC

Il est relativement simple et peu coûteux de produire une version bilingue des imprimés comme les formules et le papier à en-tête lorsque leur stock unilingue est épuisé. Les frais de traduction et d'impression de ces documents ne représentent généralement qu'une toute petite part du budget de la municipalité.

Les coûts de traduction et de production des rapports annuels, des brochures d'information et des documents analogues sont plus élevés. En effet, ce sont des documents assez longs, qui sont parfois imprimés sur papier couché. Beaucoup de municipalités estiment toutefois que les dépenses nécessaires sont pleinement justifiées non seulement pour les besoins de la population locale, mais encore du fait de leur incidence bénéfique sur le tourisme et la promotion de l'industrie.

Installer des écriteaux publics bilingues (lorsque les lois provinciales le permettent) est à certains égards un geste symbolique, mais en revanche s'il s'agit de panneaux indicateurs placés dans les bureaux municipaux, ils sont particulièrement utiles au public. Les panneaux sont relativement peu coûteux à réaliser et ils contribuent efficacement à transmettre le message que la municipalité est bilingue.

Les municipalités résolvent le problème des plaques de rues bilingues de deux façons. Certaines d'entre elles optent pour la formule « RUE MAIN STREET » lorsqu'elles remplacent leurs anciennes plaques unilingues; et d'autres préfèrent n'employer que le nom de la rue (p. ex. : « MAIN ») sans indiquer ni « RUE » ni « STREET », ce qui est possible si elles ne se sont pas servies du même nom pour désigner à la fois une rue, une avenue, une route, etc., situées dans leurs limites.

6. AVIS PUBLICS, PUBLICITÉ ET RECOURS AUX MÉDIAS

Les municipalités bilingues doivent afficher leurs avis publics, leurs annonces et leurs proclamations dans les deux langues et les faire publier, tout comme leur publicité, dans les médias, notamment dans les journaux de langue française et de langue anglaise.

Dans certaines localités, le journal de la langue minoritaire est parfois un hebdomadaire modeste. Très souvent, les journaux de ce type ont des assises financières précaires, ils ont donc un grand besoin de la publicité qui leur est achetée par les trois paliers de gouvernement. Cependant, étant donné qu'ils ont souvent des lecteurs fidèles, ce sont des véhicules idéaux pour transmettre des renseignements et de la publicité municipale, notamment celle qui a trait au recrutement de personnel bilingue.

Pour diverses raisons, les municipalités préfèrent parfois produire les textes qu'elles veulent faire insérer dans les journaux. Si elles ne sont pas en mesure de le faire, certains journaux de la langue minoritaire traduisent le texte de leurs annonces soit gratuitement, soit pour une somme modeste.

7. SÉANCES DU CONSEIL MUNICIPAL, DOCUMENTS ET RÈGLEMENTS

Le conseil municipal est l'instance au sein de laquelle des représentants élus prennent des décisions qui intéressent directement les citoyens. C'est pourquoi ses séances revêtent une grande importance symbolique pour le public.

Il faut donc s'efforcer de traduire les ordres du jour et les procès-verbaux du conseil municipal et, lorsque c'est faisable, de fournir une interprétation simultanée des débats. Comme nous l'avons signalé précédemment, les coûts de tels services peuvent être réduits au minimum et certaines provinces accordent, de concert avec le gouvernement fédéral, des subventions aux municipalités qui veulent offrir des services d'interprétation.

On peut aussi obtenir dans certaines provinces une aide fédérale-provinciale pour effectuer la traduction des règlements municipaux. Si tel n'est pas le cas, les municipalités peuvent envisager de ne faire traduire que les règlements les plus fréquemment consultés, comme ceux qui régissent les agrandissements des propriétés, l'installation des piscines, le ramassage et l'enfouissement des ordures, etc.

Voilà donc les principaux services qui méritent une certaine attention lorsqu'on élabore un programme de prestations dont la liste ici dressée n'est pas, bien sûr, exhaustive, si bien que certaines municipalités peuvent décider que d'autres services sont plus importants pour des membres de leur collectivité minoritaire.

La FCM estime que fournir des services dans la langue du contribuable est un acte de politesse fondamentale, qui est bénéfique à tous les intéressés. Elle incite toutes les municipalités à envisager d'offrir des services bilingues pour créer ainsi une collectivité dans laquelle tout citoyen se sentira chez lui, tout en étant à l'aise avec son administration municipale.

Sources de renseignements complémentaires

Les municipalités qui ont besoin de renseignements supplémentaires sur la mise en œuvre d'un programme de services bilingues sont priées de prendre contact avec :

- l'association responsable de la langue officielle minoritaire de leur localité, de leur province ou de leur territoire;
- le ministère des Affaires municipales de leur province ou de leur territoire.

Les associations de personnes qui parlent la langue officielle minoritaire sont une source appréciable de renseignements sur les besoins linguistiques et les attentes de leur collectivité. Comme elles savent ce qui a été accompli ailleurs, elles peuvent généralement donner des conseils pratiques, faire des suggestions, aider à définir des priorités, et enfin, mettre les municipalités en contact avec des traducteurs, des interprètes et d'autres spécialistes.

Les municipalités peuvent, par le biais du ministère des Affaires municipales de leur province ou de leur territoire, demander au Secrétariat d'État de financer certaines parties de leur programme de services bilingues, notamment la traduction de leurs règlements et leurs installations d'interprétation simultanée. L'aide financière dont il s'agit est généralement fournie sur la base d'un partage tripartite des coûts.

Signalons en outre, que le gouvernement fédéral et ceux de plusieurs provinces (notamment le Nouveau-Brunswick, le Québec et l'Ontario) ont acquis une longue expérience et un grand savoir-faire dans le domaine linguistique. Par ailleurs, on peut facilement trouver divers glossaires relatifs à la terminologie municipale, ainsi que d'autres renseignements à caractère linguistique, dans les bibliothèques publiques et les librairies.

La Fédération canadienne des municipalités

La FCM est l'organe national des administrations municipales au Canada. Fondée en 1937, elle représente des municipalités de toutes tailles, disséminées aux quatre coins du pays. Composée de 470 municipalités et des principales associations de localités des provinces et des territoires, la FCM est une instance nationale qui donne aux édiles la possibilité d'échanger leurs vues et leurs expériences. Grâce à ses publications, ses réunions et ses congrès, la FCM tient les municipalités au courant de l'évolution des questions actuelles qui les intéressent.

Le Conseil national d'administration de la FCM, qui est formé de 65 élus municipaux, détermine la ligne de conduite à suivre et les priorités des divers programmes. Des comités permanents et des groupes d'étude se penchent sur les problèmes communs aux membres de la FCM et prennent des mesures pour les résoudre.

La FCM soutient que tous les Canadiens et toutes les institutions canadiennes, et surtout nos trois paliers de gouvernement, devraient faire preuve de tolérance, de courtoisie, d'amitié et de générosité partout au Canada en ce qui a trait aux droits linguistiques.